

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES

### PROGRAMA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



### **“INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES Y DE DESARROLLO DE SOFTWARE”**

**Borrador de tesis presentado por la  
Bachiller:  
DHAYANA DELGADO CHACÓN**

**Para optar por el título profesional de:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.**

**Arequipa – Perú  
2014**

## Índice:

Capítulo I Marco teórico.....	3
Introducción.....	4
Problema o interrogante.....	5
Variables.....	5
Objetivos.....	6
Antecedentes teóricos.....	7
Antecedentes Investigativos.....	26
Hipótesis.....	28
Capítulo II Diseño Metodológico.....	29
Tipo o diseño de investigación.....	30
Técnicas, instrumentos, aparatos u otros.....	30
Estrategias de recolección de datos.....	45
Población y muestra.....	46
Estrategia de recolección de datos.....	46
Criterios de procesamientos de información.....	47
Capítulo III Resultados.....	48
Descripción de los resultados.....	49
Discusión.....	52
Conclusiones.....	60
Sugerencias.....	62
Limitaciones.....	63
Referencias.....	64
Anexos.....	68



# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO.**

## Introducción

La interacción social es propia del desenvolvimiento cotidiano en el ser humano resaltando sus capacidades y habilidades en diferentes grados que se dan en respuesta a los mismos estímulos del contacto con la comunidad. El ámbito laboral en la actualidad ocupa un alto porcentaje de estadía de la persona en su vida, con exigencias laborales mayores en donde la eficiencia y eficacia son pilares empresariales.

Estos aspectos priman también en el personal de promoción de servicios de comunicaciones y equipos electrónicos inalámbricos portátiles, siendo relevante las respuestas emocionales a las diferentes situaciones dadas por la interacción social con el público, entre el mismo personal y con uno mismo. De igual modo, el desarrollo personal en especificidad en los componentes intrapersonales puede verse evidenciado desde una empresa de poca interacción social como es una generadora de software.

Basándonos en el concepto de Inteligencia Emocional definido por Salovey y Mayer como “la habilidad para monitorear nuestros propios sentimientos y emociones y la de los demás, para discriminar entre ellas y usar esta información para guiar nuestros pensamientos y acciones” (Salovey y Mayer, 1990, citados por Ugarriza & Pajares, s.f., p. 16), se puede inferir para la siguiente investigación.

El presente proyecto está enfocado en la determinación de diferencias de la inteligencia emocional del personal entre una empresa de telecomunicaciones móviles, por ser de importancia el uso inteligente de las emociones en su relación con el público consumidor así como entre el mismo personal de la empresa, y una empresa de generación de software



donde también se ve expresado esta habilidad tanto para con el trato con sus compañeros como consigo mismo.

### **Problema**

¿Existe diferencia en el grado de inteligencia emocional entre el personal de una empresa con trato constante con el público y el personal de una empresa con ausencia de trato con el público?

### **Variable**

Variable 1: Inteligencia emocional: se refiere a la interacción adecuada entre Emoción y Cognición, que permite al individuo, un funcionamiento adaptado a su medio (Salovey & Grewal, 2005).

Variable 2: Trato constante con el público y ausencia de trato con el público: se refiere al trabajo diario del personal y sus trato con clientes de la empresa

### **Interrogantes secundarias**

¿Cuál es el perfil de los factores de la inteligencia emocional en el personal de una empresa con trato constante con el público y el personal de una empresa con ausencia de trato con el público?

¿Cuáles son los componentes de inteligencia emocional más resaltantes y los que requieren mayor atención en el personal de una empresa con trato constante con el público y el personal de una empresa con ausencia de trato con el público?

## Objetivos

### - **Objetivo principal**

Determinar si existe diferencia en el grado de inteligencia emocional entre el personal de una empresa con trato constante con el público y el personal de una empresa con ausencia de trato con público.

### - **Objetivos secundarios**

Definir el perfil de los componentes de la Inteligencia emocional en el personal de una empresa con trato constante con el público y el personal de una empresa con ausencia de trato con el público.

Precisar los componentes de la inteligencia emocional más resaltante y los que requieren mayor atención en el personal de una empresa con trato constante con el público del personal de una empresa con ausencia de trato con el público.

## Antecedentes Teóricos

Para poder ingresar al tema compuesto de interés, *Inteligencia emocional*, se considerará sus componentes como son inteligencia y emociones, para ingresar luego al modelo de Bar-On.

### Inteligencia

El término inteligencia fue introducido en el siglo I a.C. por Cicerón para significar el concepto de capacidad intelectual, concepto incrementado con diversos análisis, pudiendo encontrar a Gardner (1983) que considera a la inteligencia como algo biológico hereditario, estando dentro de la mente del individuo y capaz de ser medible, esto tras un análisis de noción de inteligencia tras el tiempo, encontrándola inicial con el vínculo de actividades útiles para la sociedad, visión en la sociedad tradicional, en la enseñanza en base a repetición de tareas concretas, con la industrialización, con el avance de la ciencia y la formación de una cultura global, la inteligencia forma parte de la cualidad individual, constante en la vida y medible con grupos de referencia, posteriormente ante la tecnología se presta atención a las relaciones interpersonales para luego considerar las emociones.

Wechsler (1944) define la inteligencia como “la capacidad global de actuar con un propósito, de pensar racionalmente y de enfrentarse de manera efectiva con el ambiente” (p. 3), base para que Marina (1993) proponga tres definiciones en perspectivas diferentes, siendo la primera desde una óptica Subjetiva, con la que define que la inteligencia humana es la capacidad de suscitar, dirigir y controlar las operaciones mentales, objetivamente,



se caracteriza de crear y manejar irrealidades y, funcional, como el modo de enfrentarse al medio.

### **Las Emociones y la Conciencia Emocional**

Etimológicamente, el término emoción viene del latín *emotio, -ōnis*, que significa el impulso que induce la acción. La conceptualización de emociones se ha tratado por pensadores como Fantino, Plutchik, Lazarus, Salovey y Mayer, entre otros. Encontrando a Carpi, Gómez, Guerrero y Palmero (2006) quienes consideran a la emoción como una actividad adaptativa que forma parte de los procesos afectivos, donde emoción puede ser considerada como una forma de proceso afectivo, no todos los procesos afectivos son procesos emocionales.

Goleman (1996) utilizó el término emoción para referirse a los sentimientos, a los pensamientos, los estados biológicos como psicológicos y el tipo de tendencia a la acción que la caracteriza, recibiendo posteriormente características como las conductuales (componentes expresivos), fisiológicas (reacciones somáticas), cognitivas (la mente asigna la denominación al estado afectivo que se vive), (Cristóbal citado por Baena, 2002)

Tipos de emociones:

Muchos autores han intentado realizar una tipología de las emociones; sin embargo, aún no se ha podido llegar a un consenso; al respecto, Goleman (2001: 419) asegura que “La verdad es que en este terreno no hay respuestas claras y el debate científico sobre la clasificación de las emociones aún se halla sobre el tapete”.



Una de las clasificaciones más empleadas es la de distinguir entre emociones básicas y emociones complejas o secundarias. Las emociones básicas, también denominadas primarias, puras o elementales, se reconocen por una expresión facial característica. El argumento sobre la existencia de al menos algunas emociones que no son aprendidas sino universales e innatas se debe en cierta medida a Paul Ekman (1992) de la Universidad de California, quien descubrió que las expresiones faciales de estas emociones son reconocidas por personas de distintas culturas, lo cual les otorga un carácter de universal. Las emociones básicas se inician con rapidez y duran unos segundos cada vez. Los investigadores discrepan en lo que concierne al número de ellas, pero en general se reconocen como tales: la alegría, la aflicción o tristeza, la ira, el miedo, la sorpresa y el asco. No existe cultura alguna de la que estén ausentes estas emociones. No son aprendidas sino que forman parte de la configuración del ser humano. Esto se evidencia en la presencia de las mismas expresiones faciales en los ciegos congénitos. Se pueden usar palabras o conceptos distintos para describir una determinada emoción, pero la expresión facial es la misma. Las emociones básicas están grabadas en los circuitos nerviosos de los genes y no a través de la cultura. Sólo una vez activada la conciencia, transcurridos unos cientos de milisegundos, las reglas de exhibición culturalmente determinadas se imponen sobre la respuesta biológica elemental.

Evans (2002: 35) propone un cambio de perspectiva en la discusión acerca de los tipos de emociones. Argumenta que más que pensar en las emociones básicas y las culturalmente específicas (también llamadas secundarias) como dos clases completamente diferentes, deberíamos concebirlas como los extremos de un mismo espectro. De tal manera que: “Dependiendo de cuántas condiciones específicas se precisen para el desarrollo de una emoción determinada, y dependiendo asimismo de su grado de especificidad, la emoción se aproximará más al extremo “básico” o al polo “culturalmente específico” del espectro”.

Esto significa que la distinción entre emociones básicas y emociones culturalmente específicas es una discusión de grado más que de clase. Por consiguiente, existiría todo un espectro de innatismo en las emociones básicas ubicadas en el polo de lo muy innato y las emociones culturalmente específicas en el extremo de lo menos innato.

Evans (2002) también apoya la propuesta de incluir una tercera categoría denominada emociones cognoscitivas superiores, las cuales serían menos innatas que las emociones básicas, pero más innatas que las culturalmente específicas. Las emociones cognoscitivas superiores difieren de las emociones básicas en que no son tan rápidas y automáticas ni se hallan asociadas universalmente a una única expresión facial. Se cree que estas emociones se procesan en áreas del neocórtex, por lo que estarían más expuestas a la influencia de los pensamientos conscientes y por lo tanto, más susceptibles de variación cultural. Esta propuesta considera que esas emociones son universales porque forman parte de la naturaleza humana, presentan una mayor variabilidad cultural, su desarrollo y extinción toman más tiempo que en las emociones básicas. Entre las emociones cognoscitivas superiores se incluyen las siguientes: amor, culpabilidad, vergüenza, desconcierto, orgullo, envidia y celos.

Por su parte, autores como Fernández-Abascal, Martín y Domínguez (2001: 308), clasifican las emociones en primarias, secundarias, positivas, negativas y neutras. Las describen de la siguiente manera:

Emociones primarias: parecen poseer una alta carga genética, en el sentido que presentan respuestas emocionales preorganizadas que, aunque son modeladas por el aprendizaje y la experiencia, están presentes en todas las personas y culturas.

Emociones secundarias: emanan de las primarias, se deben en gran grado al desarrollo individual y sus respuestas difieren ampliamente de unas personas a otras.

Emociones negativas: implican sentimientos desagradables, valoración de la situación como dañina y la movilización de muchos recursos para su afrontamiento. Ej.: el miedo, la ira, la tristeza y el asco.

Emociones positivas: son aquellas que implican sentimientos agradables, valoración de la situación como beneficiosa, tienen una duración temporal muy corta y movilizan escasos recursos para su afrontamiento. Ej.: felicidad.

Emociones neutras: son las que no producen intrínsecamente reacciones ni agradables ni desagradables, es decir que no pueden considerarse ni como positivas ni como negativas, y tienen como finalidad el facilitar la aparición de posteriores estados emocionales. Ej.: la sorpresa.

Conciencia emocional:

La autoconciencia emocional es la conciencia de los propios estados internos, recursos e intuiciones.

Es reconocer las propias emociones y los efectos que éstas tienen sobre nuestro estado físico, comportamiento y pensamiento. Las personas dotadas de esta competencia saben qué sensaciones están sintiendo y por qué; comprenden los vínculos existentes entre sentimientos, pensamientos, palabras y acciones; conocen el modo en que sus sentimientos influyen sobre las decisiones que toman y saben expresar sus emociones.

La autoconciencia es el eje básico de la inteligencia emocional, por cuanto la toma de conciencia de nuestros estados emocionales es el punto de partida para otras habilidades de la inteligencia emocional como el autocontrol, la empatía y las habilidades sociales. Goleman (1996) utiliza la expresión “self-awareness”, conciencia de uno mismo o autoconciencia, para referirse a la atención continua a los propios estados internos, esa



conciencia autorreflexiva en la que la mente se ocupa de observar e investigar la experiencia misma, incluidas las emociones.

A través del conocimiento de nuestras emociones, y del proceso que siguen nuestros pensamientos (metacognición), podemos llegar a darnos cuenta de la diferencia que existe entre “sentir una emoción” y ser consciente de lo que se está sintiendo y verse arrastrado por ella. La autoconciencia exige un conocimiento íntimo y exacto de nosotros mismos y de las emociones. Asimismo, requiere la comprensión y la predicción de nuestras reacciones emocionales ante las situaciones. El desarrollo de la conciencia emocional supone la alfabetización emocional, es decir poseer un vocabulario adecuado y suficiente para definir o describir lo que se está sintiendo. Igualmente implica el desarrollo de la atención consciente para distinguir lo que estamos sintiendo.

Para aumentar la autoconciencia es necesario que meditemos seriamente y con valor sobre cómo reaccionamos ante las personas y hechos que forman parte de nuestra vida. En particular, debemos (1) examinar nuestros juicios, (2) sintonizar con nuestros sentimientos, (3) saber cuáles son nuestras intenciones y (4) prestar atención a nuestros actos. Wiesinger (2003) sugiere que para el desarrollo de nuestra autoconciencia, dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Qué siento ahora mismo? ¿Qué quiero? ¿Cómo estoy actuando? ¿Qué valoraciones estoy haciendo? ¿Qué me dicen los sentidos?

Reconocer nuestras propias emociones así como sus efectos en nosotros y en otros es una de las aptitudes indispensables de la inteligencia emocional. Si nos falta somos vulnerables y podemos cometer graves errores. Todos sentimos impulsos emocionales que pueden ser ira, miedo, felicidad, amor, sorpresa, disgusto o tristeza (por citar algunas emociones) que son valiosos avisos que bien interpretados nos pueden llevar en una dirección constructiva. En algunos casos, esa falta de oído emocional se presenta como



mensajes que el cuerpo trata de enviarnos bajo la forma de jaquecas, dolores de espalda, sueño, etc, para hacernos saber que algo está mal.

La conciencia emocional comienza cuando nos contactamos con nuestras emociones, las cuales están presentes en todos nosotros y entendemos de qué forma afecta a lo que percibimos, pensamos y hacemos. Las emociones corren en paralelo con nuestros pensamientos, siempre experimentamos alguna emoción pero a veces es tan sutil que no le damos tanta importancia en nuestra actividad diaria. Literalmente experimentamos cientos de emociones con diversa intensidad, que vienen y van con los acontecimientos cotidianos. Las sensaciones nos acompañan siempre, pero rara vez les prestamos atención. Se requiere que hagamos una pausa mental para captar el murmullo interno de las emociones, algo que no estamos acostumbrados, y sólo cuando se desbordan tomamos conciencia.

Las emociones por tanto, están presentes en la persona y el accionar del individuo es conjetura con ellas, al igual que entre los factores que determinan una respuesta favorable o inapropiada para cada situación de la vida, involucrando también al ámbito laboral. En la operación de respuesta, la persona ejerce un proceso interno, que involucra a las experiencias, conocimientos, entre otros factores de la persona, y el discernimiento respectivo en el conocimiento de ellas, se entiende como conciencia, teniendo a razón las fortalezas y debilidades, la visión clara para mejorar las falencias, considerando Goleman (1998) la confianza en uno mismo como impulsor de las capacidades, valores y objetivos, teniendo como resultado general de la conciencia emocional de la persona, el conocimiento de las emociones y el por qué de su presencia en integridad a sus pensamientos, palabras y acciones y, de igual forma, la influencia de sus sentimientos en su rendimiento. Por esto, es fundamental la conciencia de las emociones internas;

conciencia emocional para la persona en su ámbito laboral como en todos los suscitados en su vida.

### **Inteligencia Emocional.**

Partiendo de la inteligencia social, acuñada por Thorndike (1927) y refiere es “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas” (p. 228).

Wechsler (1940) en sus estudios marcó diferencias en la intelectualidad con una no intelectualidad, planteando posteriormente la importancia de estas últimas como esenciales para tener éxito al enfrentar situaciones de la vida en función a la adaptación.

Gardner (1983) separa a la inteligencia social en dos tipos: Interpersonal o habilidad de entender a otras personas, e intrapersonal o habilidad de reconocerse a uno mismo, partiendo de las emociones. Esta separación le llevó a plantear las inteligencias múltiples y posteriormente sus conceptos son utilizados para plantear la inteligencia emocional.

Con esto el coeficiente intelectual se trata de medir por diversos medios, siendo el más representante los títulos académicos o capacidades dentro de una disciplina, hecho contrariado por Wayne (1976) quien muestra pensamientos limitantes, negativos y perjudiciales presentes en las personas consideradas, hasta ese entonces, de alto coeficiente intelectual, con intención de tomar en cuenta al ego, pero aún más, esto permitió buscar otros factores presentes en la inteligencia.

Es recién en 1990 que aparece la denominación de inteligencia emocional, siendo Peter Salavey y John Mayer quienes la definen como una “forma de inteligencia social que implica la habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones y los de los demás, saber discriminar entre ellos, y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción.” (p. 73) Incluyendo en ella los avances hasta ese momento; la inteligencia intrapersonal e interpersonal y habilidades encontradas en cinco componentes esenciales de la inteligencia social:

- Conocimiento de sí mismo: Observándose y reconociendo una emoción o sentimiento cuando pasa, determinando sus propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos.
- Control emocional: Llamado también autorregulación y es manejar los sentimientos, de manera que sean apropiados; comprendiendo lo que está detrás de ellos; encontrando maneras de manejar miedos y ansiedades, cólera y tristeza.
- Automotivación: es la capacidad de motivarse a sí mismo, canalizando las emociones en el servicio de una meta.
- Empatía: es la habilidad de reconocer las emociones ajenas; es la sensibilidad para percibir los sentimientos y preocupaciones de otros, apreciando las diferencias que se presentan en la forma cómo las personas se sienten sobre las cosas, y responder correctamente a sus reacciones emocionales.



-Habilidad para las relaciones interpersonales: es el control de las emociones en los otros, involucrando persuasión e influencia; incluye la competencia social y las habilidades sociales (Salovey & Mayer, 1990).

Con esta base, Goleman (1996) demuestra la importancia de los componentes emocionales y sociales enfocándose en inteligencia emocional indicando que es un proceso de aprendizaje lento dado durante toda la vida en función a la experiencia y, seguidamente unos años después Salovey y Mayer clasificaron los siguientes componentes:

- Identificación de emociones: habilidad de reconocer como se siente uno y los demás.
- Utilización de emociones: habilidad para generar emociones y razonar con esta emoción.
- Comprensión de las emociones: habilidad de comprender las emociones complejas y las emociones sucesivas o cadenas de emociones, cómo la transición de emociones de una fase a otra.
- Dirección de las emociones: habilidad para manejar las emociones en su ego y en otros.

El coeficiente intelectual es considerado como apoyo a la inteligencia emocional por Cooper & Sawaf (1998) cuando se resuelven problemas o se toman decisiones claves, haciéndolo en forma superior y en una fracción de tiempo. Connota también la alteración del raciocinio por la emoción, pero de igual forma, la reducción de emociones puede conducir a un comportamiento irracional. En postulaciones Freudianas, así como de



especialistas, concuerdan que además del cociente intelectual, se debe considerar la personalidad entre los factores para la excelencia (Goleman 1998).

En la inteligencia emocional se hace distinción del coeficiente intelectual en su forma de adquisición, siendo Goleman (1998) quien atribuye al segundo la influencia genética así como el predominio de su establecimiento en etapa de infancia que varía poco después de cumplir los diez años y tomando al primero como un proceso de aprendizaje paulatino en el tiempo de toda la vida de la persona dándose con la experiencia y el dominio del manejo de las emociones e impulsos, de automotivación, empatía y habilidades sociales. Sin embargo Goleman (1996) ha encontrado que los líderes más efectivos se parecen en un punto crucial, todos tienen un alto grado de lo que se ha llamado inteligencia emocional. No significa esto que el cociente intelectual y las habilidades técnicas sean irrelevantes, son importantes pero como puntos e partica, constituyen requerimientos de entrada a las altas posiciones ejecutivas. Pero de las investigaciones de Goleman, junto con otros estudios recientes demuestran claramente que la inteligencia emocional es una condición sin la cual el liderazgo no puede existir. Una persona que carezca de esta puede tener el mejor entrenamiento del mundo, una mente analítica e incisiva y un sin número de ideas, pero no será un gran líder.

Weisinger (1998) conceptúa el uso inteligente de las emociones como inteligencia emocional, de tal forma que se puedan emplear a las emociones como herramientas que ayuden a guiar nuestro comportamiento; y en su exposición del uso de la inteligencia emocional en nuestras relaciones con los demás manifiesta que la clave para que las relaciones e interacciones sean un éxito y resulten beneficiosas para todos, es la inteligencia emocional.

Goleman (2003) determina que el coeficiente intelectual ayuda en aprendizajes y permitiría a la persona logros académicos, pero en el ámbito de trabajo no es buen mecanismo de predicción de buenos resultados del individuo, mencionando que en este ámbito lo que prima es la inteligencia emocional; la confianza en si mismo e iniciativa le permitiría percibir cómo reaccionan los demás ante él y trabajar con ellos de manera eficiente.

### **Componentes de la Inteligencia Emocional**

Conciencia de uno mismo: observarse a sí mismo y reconocer sus propios sentimientos; elaborar un vocabulario de los sentimientos; conocer las relaciones existentes entre los pensamientos, los sentimientos y las reacciones.

Toma de decisiones personales: examinar las propias acciones y conocer sus consecuencias; saber si una determinada decisión está gobernada por el pensamiento o por el sentimiento así mismo y poder aplicar esta comprensión a temas tales como el sexo y las drogas.

Dominar los sentimientos: conversar con uno mismo para comprender los mensajes negativos, como las valoraciones negativas de uno mismo; comprender lo que se halla detrás de un determinado sentimiento ( por ejemplo, el dolor que subyace a la ira); buscar formas de manejar el miedo, la ansiedad, la ira y la tristeza.

Manejar el estrés: aprender el valor de ejercicios tales como la imaginación guiada y los métodos de relajación.

Empatía: comprender los sentimientos y las preocupaciones de los demás y asumir su perspectiva; darse cuenta de las diferentes formas en que la gente siente las cosas.

Comunicaciones: desarrollar la capacidad de hablar de los sentimientos; aprender a escuchar y a hacer preguntas; distinguir entre lo que alguien hace o dice y sus propias reacciones o juicios al respecto.

Apertura: valorar la apertura y la confianza en las relaciones; reconocer cuando puede uno arriesgarse a hablar de los sentimientos más profundos.

Intuición: identificar pautas en su vida y en sus reacciones emocionales y reconocer pautas similares en los demás.

Autoaceptación: sentirse bien consigo mismo y considerarse desde una perspectiva positiva; reconocer sus propias fortalezas y debilidades; ser capaz de reírse de sí mismo.

Responsabilidad personal: asumir responsabilidades; reconocer las consecuencias de sus decisiones y de sus acciones para aceptar sus sentimientos y estados de ánimo; perseverar en los compromisos adquiridos ( por ejemplo estudiar).

Asertividad: afirmar sus intereses y sentimientos sin ira ni pasividad.



Dinámica de grupo: cooperación, saber cuándo y cómo mandar y cuando obedecer.

Solución de conflictos: aprender a jugar limpio con los compañeros, padres y maestros.

En consecuencia la inteligencia emocional está constituido por varios subcomponentes de interés, los mismos que están incluidos en la presente investigación.

### **Inteligencia Emocional en la Empresa.**

En concordancia al hecho de estar presente la inteligencia emocional en todos los ámbitos del desarrollo humano, se dispone la trascendencia del uso inteligente de las emociones en las empresas, tanto por los trabajadores como por los dirigentes, siendo en la actualidad el juzgar las relaciones con nosotros mismos y con los demás parte de las normas que gobiernan el mundo laboral junto con el grado de inteligencia, la formación o la experiencia, según Goleman (1998), considerando a la inteligencia emocional como “una forma distinta de ser inteligente” mostrando a empresas la relevancia del trato con el público y el uso de esta facultad como premisa fundamental de cualquier programa de formación en gestión empresarial.

Menciona también los estudios dados desde 1918, 1980 y 2000 denotan la caída del coeficiente emocional y su repercusión en el ámbito laboral, reflejándose en incapacidades de trabajar en equipo, desmotivación de aprender o mejorar en el empleo, disciplina, hábitos laborales y habilidades sociales.



La búsqueda de la excelencia en el desempeño de la persona, como se mencionó antes, desde Freud se buscó, ingresando la personalidad, el coeficiente intelectual y McClelland (1973) agregó los aspectos de empatía, autodisciplina y la iniciativa, como factores para encontrar a trabajadores sobresalientes; la excelencia en el trabajador. Resaltando posteriormente al dominio de emociones para la consolidación de un trabajador “estrella”.

Goleman (1998) en su recopilación de información con experiencias, denota que solo el coeficiente intelectual no es garantía de éxito en la vida y paradójicamente únicamente este aspecto sería un mal predictor del éxito entre el colectivo de personas lo bastante inteligentes como para desenvolverse adecuadamente en los campos cognitivos más exigentes, retornando a la inteligencia emocional como prioritario para ingresar en un determinado campo, mencionando a Lyle Spencer Jr con su expresión *Lo que realmente importa para el desempeño superior son las habilidades propias de la inteligencia emocional* conjeturando en que esta inteligencia es la inicial para el desarrollo cognitivo. En su relación a trabajadores estrella, afirma que ellos tienen en sinergia la inteligencia emocional con la cognitiva.

**Perfil laboral.**

La determinación del perfil laboral permitirá efectuar la distinción entre los trabajadores de las empresas participantes. Laferrara (s.a.) en su investigación conjunta considera al perfil profesional como una referencia importante del currículum para la formación técnico profesional. Hawes (2001) considera el perfil profesional como el conjunto de rasgos y capacidades que pueden ser reconocidas por la sociedad en forma legal, como es la certificación profesional y que garantiza este profesionalismo desarrollando un trabajo competente. Por tanto, se puede entender por perfil laboral al grupo de capacidades y competencias que posee una persona en su formación, tanto social como la profesional.

Hawes (2001) hace una distinción en los perfiles, considerando el perfil profesional general que es la proyección de la persona al mundo de la sociedad, donde se desempeña u orienta, y el perfil profesional técnico es la parte institucional del perfil general, donde se consideran los planes y programas de estudio certificados.

**Perfil del Trabajador de Ventas y Promoción.**

Este perfil es marcado por las cualidades de un vendedor, el cual tiene un trato constante con el público o comprador.

Teniendo la acción de vender variantes según el producto o servicio, se consideran relevantes tres grupos: Actitudes, habilidades y conocimientos (Fisher, 2004).

Entre las actitudes, que son la forma de responder ante determinadas situaciones, están la determinación, la paciencia, el compromiso, el entusiasmo, el dinamismo, el respeto, la sinceridad, la resiliencia y la honradez, entre otros.

Las habilidades están en concordancia con el trato a la persona y se destacan entre las habilidades personales el saber escuchar, tener buena memoria, ser creativo, espíritu en equipo, la autodisciplina, facilidad de palabra y la empatía, entre otros. Y entre las habilidades de venta el encontrar clientes, generar y cultivar relaciones con los clientes, determinar las necesidades y deseos de los clientes, hacer presentaciones de venta eficaces, cerrar la venta, brindar servicios posventa, retroalimentar a la empresa de lo que sucede en el mercado.

Los conocimientos requeridos para un desenvolvimiento adecuado, está el conocimiento de la empresa, de los productos y servicios y del mercado.

### **Funciones de un Trabajador de Ventas.**

La determinación de las funciones de un trabajador de ventas, así como su esquematización o conceptualización de las mismas, ha ido incrementándose y afianzándose con el transcurrir del tiempo, es así que Reid (1980) sitúa en tres funciones principales:

a) Establecer un nexo entre el cliente y la empresa. Esta primera función manifiesta la importancia del vendedor como eslabón entre el ofertante y el demandante; empresa y cliente, en ambos sentidos. Esta función consta de las actividades de: comunicar



apropiadamente la información, tanto del producto de venta como de promociones diversas.

b) Contribuir activamente a la solución de problemas. Por tanto es imperante el conocimiento de las problemáticas de la empresa, del mercado y los que puedan tener los clientes, involucra también esta función, el conocimiento de necesidades.

c) Administrar su territorio de ventas. Es la responsabilidad del vendedor para el sector de clientes de su jurisdicción o su territorio, los que se le acercan o se le son asignados. En esta función, debe saber planificar, implementar el plan y controlar los resultados.

d) Integrarse a las actividades de mercadotecnia de la empresa. Es el involucramiento del vendedor con el pasado de la empresa, participar activamente con las diversas áreas y personal, como son los analistas e investigadores del mercado, gerentes de marca, jefe de ventas, publicistas, relacionistas públicos, entre otros, efectuando articuladamente planes, proyectos, predicciones, procedimientos, entre otros.

Todas las funciones del vendedor deben estar encaminadas a la satisfacción del cliente y al beneficio o el logro del aumento de utilidades de la empresa.

### **Perfil del Trabajador de Desarrollo de Software**

Perfil marcado por un trabajador de oficina o escritorio, el cual tiene escaso o nulo trato con el público o personas fuera de su ámbito laboral.



Las actividades y habilidades se desarrollan y estiman entorno a sus funciones y el mundo informático correspondiente a este.

### **Funciones de un Trabajador de Ventas.**

Las funciones varían entorno al campo, pudiendo ser cada una independiente en su especialización así como en conjunto, las cuales son:

Diseñar recursos computacionales mediante la fusión de hardware y software para la transmisión y distribución de datos.

Administrar redes de telecomunicaciones mediante el uso de software y hardware especializado para el buen desempeño de las comunicaciones de la organización.

Evaluar infraestructura tecnológica mediante la aplicación y utilización de instrumentos de análisis de infraestructura para orientar a la empresa en la construcción de una visión tecnológica.

En la actualidad, las investigaciones sobre inteligencia emocional han permitido aclarar cada vez más cuanto está presente en la persona en ámbitos de diversas características, teniendo las siguientes relacionadas con la presente tesis:

### **Antecedentes investigativos**

García Jiménez, Samantha (2012) con tesis *La inteligencia emocional en la formación del administrador*, Universidad Veracruzana – México, muestra en sus conclusiones que:

La formación de los alumnos de la carrera de administración de la Universidad Veracruzana en Xapala es muy escasa en el desarrollo de la inteligencia emocional.

Resalta la importancia de la inteligencia emocional dentro de la carrera de administración por su significado en la respuesta de la persona ante la vida y las situaciones.

Pastor Davila, Claudia (2007) con tesis *Relación entre la inteligencia emocional y clima laboral en una empresa industrial*, Universidad Católica de Santa María - Perú, presenta las siguientes conclusiones:

La mayoría del personal posee un nivel de inteligencia emocional promedio.

El clima laboral en la empresa se encuentra en un nivel medio con tendencia a bajo. Las características de la empresa muestran que en realización personal se encuentran en un nivel medio con tendencia a desfavorable; en involucramiento personal se ubican en medio con mucha tendencia a favorable; en supervisión en un nivel medio con tendencia a favorable; en comunicación se ubican en un nivel medio con tendencia a desfavorable y en las condiciones laborales se encuentran en un nivel medio con mayor tendencia a un nivel desfavorable.

Existe una relación alta entre la inteligencia emocional y el clima laboral.

A mayor nivel de inteligencia emocional de trabajador es posible que exista un mejor clima laboral.

Angulo Laguna, Milagros y Aranibar Nuñez, Vania (2012) con tesis *Inteligencia emocional y orden de nacimiento en escolares adolescentes*, Universidad Católica de Santa María - Perú, llega a las conclusiones siguientes:

Los primogénitos no tienen mayor nivel de inteligencia emocional general.

Los hijos primogénitos y no primogénitos tienen un nivel promedio de inteligencia emocional, siendo los hijos únicos los que desarrollan un poco más la capacidad emocional.

En los componentes intrapersonal, interpersonal y manejo de estrés, los primogénitos y los hijos únicos tienen mejores resultados que los no primogénitos.

En los hijos primogénitos existe una correlación directa entre las escalas Interpersonal - Adaptabilidad e Interpersonal – Ánimo General; en los hijos únicos entre las escalas Intrapersonal – Manejo de Estrés; y en los hijos no primogénitos entre Manejo de Estrés – Estado de Ánimo General.

Hermoza Santos, Shyrley (2012) con tesis *Inteligencia emocional en estudiantes de enfermería*, Universidad Católica de Santa María – Perú, expone las siguientes conclusiones.

El cociente emocional total es de un nivel bajo en la UCSM y en la UNSA.

Los componentes Intrapersonal, Adaptabilidad y Manejo de estrés, son bajos, mostrando un promedio un poco mayor en los estudiantes de la UNSA en comparación a los de la UCSM.

El componente interpersonal es de nivel Adecuado, siendo los de la UCSM quienes poseen un promedio ligero mayor a los de la UNSA.

El componente de Estado de Ánimo es el más desarrollado.



### Hipótesis.

La inteligencia emocional es fundamental en la interacción social y en el desarrollo personal y está presente en las actividades diarias del ser humano. Por tanto, *Es posible que el nivel de inteligencia emocional sea mayor entre el personal de una empresa que tiene alto contacto con el público del personal de una empresa que tiene escaso contacto con el público.*



## **CAPÍTULO II**

### **DISEÑO METODOLÓGICO.**



### **Tipo o Diseño de Investigación.**

El diseño de investigación es no experimental, con un nivel de investigación correlacional y siendo estudio de tipo campo.

### **Técnicas, Instrumentos, Aparatos u Otros.**

**Técnica:** Encuesta.

**Instrumento:** Test de Ice de Bar-on

Se empleó el test de cociente Emocional de Bar-On (i-CE), el cual consigna que “la inteligencia emocional es una serie de capacidades no cognitivas, competencias y habilidades que influyen en la habilidad de tener éxito cubriendo las presiones y demandas ambientales” mostrando implícitamente la necesidad del control emocional en ámbito no cognitivo, refiriendo al éxito al cumplir este objetivo; Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de reconocer y expresar sus emociones, comprenderse a sí mismos, actualizar sus capacidades potenciales, llevar una vida regularmente saludable y feliz. Capaces de comprender como se sienten las otras personas, de tener y mantener relaciones interpersonales satisfactorias y responsables, sin llegar a ser dependientes de los demás. Son generalmente optimistas, flexibles, realistas, tienen éxito al resolver sus problemas y afrontar el estrés, sin perder el control. (Reuven Bar-On 1996)



**Nombre:** EQI (Baron Emotional Inventory)

**Autor:** Ph. D. Reuven Baron

**Traducción y adaptación:** Dra. Zoila Abanto,

Dr. Leonardo Higuera,

Lic. Jorge Cueto

**Administración:** Individual y colectiva.

**Tiempo de administración:** No hay límite para completar el EQ-I

**Ámbito de aplicación:** personas mayores de 16 años.

**Significación:** Evaluación del uso inteligente de las emociones como determinante para alcanzar el éxito y mantener una salud emocional positiva.

**Descripción:** El presente test consta de 113 ítems, utilizando cinco puntos por grupo de respuestas. La evaluación genera los resultados de tres escalas de validez, un resultado C.E. General, resultados de cinco componentes y resultados de quince sub componentes.

Existe también una versión del test de ICE de Baron denominada El BarOn ICE: NA Contiene 60 ítems distribuidos en 7 escalas. También incluye una escala que evalúa las respuestas inconsistentes (Índice de inconsistencia), que está diseñado para identificar las respuestas al azar.

En el manual se presenta la forma completa y abreviada del BarOn ICE: NA que contiene 60 y 30 ítems respectivamente. La información es aplicable a ambas formas de inventario. El ICE BarOn: NA usa una escala de tipo likert de 4 puntos en la cual los evaluados responden a cada ítem según las siguientes opciones de respuestas: "muy rara vez", "rara vez", "a menudo" y "muy a menudo". Los

puntajes altos del inventario indican niveles elevados de ineligencia emocional y social.

Mediciones contenidas en el ICE:NA - Forma Completa. Escalas: Inteligencia Emocional total, interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo general, impresión positiva, índice de inconsistencia.

Mediciones contenidas en el ICE:NA - Forma abreviada. Escalas: Inteligencia emocional total, interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, impresión positiva

Tipo de aplicación: individual, colectivo

Rango de aplicación: Niños y adolescentes entre 7 y 18 años

Duración: Sin límite de tiempo (Forma completa: 20 a 25 minutos)

Adaptaciones o Baremos: Cocientes emocionales

ICE de BarOn se emplea desde 1983, habiendo evaluado a más de 10 000 personas en diversos países, destacando Estados Unidos, Argentina, Perú, Alemania, Nigeria, entre otros.

El material empleado por la test es el siguiente:

- Cuadernillo con las instrucciones e ítems del inventario.
- Hoja de respuestas.
- Hoja de perfil, Resumiendo la evaluación de los componentes y subcomponentes.

Las instrucciones se dan en la primera página del cuadernillo de preguntas.

La calificación consta de cuatro aspectos:

Evaluar la validez de los resultados del I-CE

- Obtención de los puntajes estándar para los subcomponentes.
- Obtención de los puntajes estándar para los componentes del I-CE
- Obtener del puntaje estándar CE del I-CE

La confiabilidad del test se determinó en el extranjero, centrándose en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. La prueba estadística empleada fue el coeficiente alfa promedio de Cronbach, teniendo todos los subcomponentes coeficientes altos.

La validez del test está en base a nueve tipos de validación: Validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, de grupo – criterio, discriminante, y validez predictiva.

Para la interpretación de los resultados se efectúa en base al total, siendo:

- 130 a más: Capacidad emocional muy desarrollada. Marcadamente alta.
- 115 a 129: Capacidad emocional muy desarrollada: Alta.
- 86 a 114: Capacidad emocional adecuada: Promedio.
- 70 a 85: Necesita mejorar: Baja.
- 69 a menos: Necesita mejorar: Muy baja.

En primera instancia se presentan el listado de los componentes evaluados para luego detallarlos seguidamente.



Componente intrapersonal (CIA)

Comprensión emocional de sí mismo (CM)

Asertividad (AS)

Autoconcepto (AC)

Autorrealización (AR)

Independencia (IN)

Componente Interpersonal (IN)

Empatía (EM)

Relaciones interpersonales (RI)

Responsabilidad social (RS)

Componente de adaptabilidad (CAO)

Solución de problemas (SP)

Prueba de la realidad (PR)

Flexibilidad (FL)

Componente del manejo de Estrés (CME)

Tolerancia al estrés (TE)

Control de impulsos (CI)

Componente del estado de ánimo en general (CAG)

Felicidad (FE)

Optimismo (OP)

### **Componente Intrapersonal (CIA)**

En el área intrapersonal se observa el interés desde antaño por descifrar el mecanismo sutil suscitado en el interior de cada uno. Con la inscripción Socrática *gnosei seauton*, propone como prioritario conocerse a sí mismo, Tales de Mileto en este objetivo reconoce al acto de conocer el mundo de uno mismo como el más difícil.

El conocimiento propio, involucrando pensamientos, emociones, palabras y acciones, está como base en la concatenación de las áreas concernientes para la inteligencia emocional y constituye los cinco sub componentes.

**Comprensión Emocional de sí Mismo (CM):** Referida entorno a la conciencia emocional del mundo interno de la persona, donde Goleman (1998) refiere al análisis de las emociones internas para reconocer las fortalezas y debilidades, efectuando por tanto un acto reflexivo en fin de tener la comprensión de lo manifestado en el íntimo de la persona.

Se puede entender a este factor como la habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones; ser conscientes de nuestras emociones, diferenciarlos y conocer el por qué de los mismos. Esta es fundamental para poder conocernos a nosotros y así también poder desarrollar otros factores de la inteligencia emocional.

Cooper y Sawaf (1998) teniendo este aspecto presente como conocimiento emocional, toman relevante el significado de honestidad y lealtad para con uno mismo para poder desarrollarse en reconocimiento de lo que se siente.

**Asertividad (AS):** Habilidad para distinguir nuestras emociones con intención de seleccionar la más adecuada, de acuerdo al momento para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás así al igual que defender nuestros derechos de una manera no destructiva.

Esta competencia está referida a la autoseguridad con la elección de nuestras emociones al manifestarlas, Hué (2004) muestra como la ausencia de esta y la presencia de roles victimarios en la persona influyen en la inteligencia emocional, resaltando el área personal como el más importante para tener éxito en el mundo.

La asertividad está considerada en este subcomponente igual que en la transpersonal, por involucrar un discernimiento interior para un exterior también asertivamente correcto, teniendo Roca (2003) a la asertividad como parte esencial de las habilidades sociales que integra pensamientos y actitudes; autoinformación como persona y pertinente relación con los demás.

**Autoconcepto (AC):** Gallegos (1999) lo descifra de del autoconocimiento o de la generación del concepto personal por la misma persona o el “Tú”, resultando en lo que piensa de sí, y define al autoconcepto como el conjunto de conocimientos, actitudes y valores que tenemos sobre nosotros mismos, conllevando posteriormente a la formación del autoestima o la valoración hecha por uno mismo, de sí mismo.



En el proceso de generación de autoconcepto, cada persona debe indagar para con uno mismo en sus intereses y aptitudes, determinar sus valores, su gestión de tiempo, sus límites y competencias. De similar forma, para con los demás al inquirir en su capacidad de liderazgo, su forma de comunicarse y la percepción de cómo lo ven a uno, concordando con Rosenberg y Kaplan (1982) al indicar que la presente competencia es un producto social.

Por tanto, se puede decir que autoconcepto es la habilidad para comprender, aceptar, respetar y superarse a sí mismo, reconociendo nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades en fin de disponerse a una superación.

**Autorrealización (AR):** Orientado al desarrollo de las potencialidades presentes en el ser humano, Maslow (1993) lo define con un perfil completo e integrador para el fin humano, considerándola como “el impulso de convertirse uno mismo en lo que uno es capaz de ser” (p. 23) y en la consideración de la persona como un ser completo, manifiesta la necesidad del desarrollo de las potencialidades, capacidades y talentos como parte de la misión del ser humano en tendencia hacia la unidad.

Obstante, Waterman (1990) ingresa a las experiencias autorrealizadoras de expresión individual en la vida cotidiana, con una motivación internamente presente que influye en el sentido de identidad personal, en el desarrollo de habilidades, logro de metas y acción de propios ideales, mostrando una realidad no consignada en lo ideal.

Teniendo presente los límites, distractores y situaciones varias presentes en el desenvolvimiento de la persona, se considera a la Autorrealización como la habilidad de enfocarnos a desarrollar nuestro potencial, para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacer, como el concepto más pertinente para Bar-On.

**Independencia (IN):** Es la habilidad para autodirigirse o dirigir su propio avance, en referencia de libertad con responsabilidad, en confianza de valerse y sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones, donde exista un espacio propio que sea respetado por el colectivo social.

Torres, Fermin, Arroyo y Piñedo (2000) resuelven la acción de autodirigirse en la promoción de un autocontrol que tiene la persona con la seguridad obtenida por su madurez y experiencias diversas de la vida.

En esta evolución del ser, se da también un patrón de necesidades emocionales insatisfechas que buscan cubrir de manera desadaptativa con otras personas, pudiendo ser un psicoterapeuta, dándose así una dependencia emocional (Castelló 2000). El componente de independencia va en relación a la libertad de la dependencia emocional necesaria en el conocimiento interno de uno mismo como para el correcto desenvolvimiento en la sociedad.

## Componente Interpersonal (IN)

Referida a la suscitada por la interacción social, Gardner (1983) refiere a este acto como la capacidad de entender a los demás e interactuar con ellos, incluyendo una gama aspectos de la persona para conseguir esto, como es la expresión oral, gestual, entre otros.

En este ámbito algunos autores lo tratan en forma específicamente e indican la existencia de una inteligencia interpersonal y sus implicancias, regresando al punto de inteligencia en la visión de Castello (2001) quien considera que implica a hacer referencia a las capacidades de poder generar representaciones y manejarlas, e inteligencia interpersonal, la refiere a la representación de estados internos de otras personas, involucrando estructuras complejas cual son las intenciones, estilos preferencias, entre otras. Los sub componentes referidos por Bar-On son los siguientes:

**Empatía (EM):** Enfocada en el contacto entre las personas, las relaciones e interacciones entre ellas, la empatía en la gestión de sintonía es definida por Salavey y Mayer(1990) como la habilidad de reconocer las emociones ajenas, considerando por esto la sensibilidad para captar e interpretar los sentimientos y preocupaciones de otros, por tanto, se entiende la habilidad de identificarse, percatarse, comprender y apreciar los pensamientos y los sentimientos de las personas del entorno.

Weisinger (1998) toma en similitud a la sensibilidad y su uso, tanto a nivel personal para sintonizarnos con nuestros sentimientos, intenciones y actos para de igual forma poderlo hacer hacia otras personas, sensibilizándonos a una situación. En esta empatía también involucra al comportamiento de los demás.



En términos biológicos, se demuestran mecanismos neuronales para esta competencia, existiendo neuronas espejos con las que se da funcionalidad de empatía (Baird, Scheffer y Wilson 2011), considerando a la empatía como la capacidad de identificarse con los estados de otra persona.

**Relaciones Interpersonales (RI):** Siendo este sub componente considerado como parte de satisfacer una necesidad básica del ser humano que es la relación con otro ser humano. Thorndike (1927) en la importancia de esto, genera el término caricia psicológica, el cual connota un contacto verbal o físico en la interrelación, pudiendo ser de diversas magnitudes o ámbitos, pero procurando sean adecuados para una buena formación de la persona.

Goleman (1998) incluye en este tema la diversidad cultural como oportunidad de aprendizaje y reto donde se puede afrontar prejuicios y experimentar la intolerancia. Weisinger (1998) toma en cuenta tres aspectos como es el cubrir la necesidad de cada parte implicada, mantener la relación a lo largo del tiempo y de intercambiar información sobre los sentimientos, pensamientos e ideas.

Es así que se determina a las relaciones interpersonales como una habilidad propia de la vida en sociedad inherente del ser humano, donde es fundamental establecer y mantener vinculaciones satisfactorias mutuas que son caracterizadas por una cercanía emocional.

**Responsabilidad Social (RS):** La acción que muestra la integración de la persona con su entorno en buenos términos, se le atribuye como responsabilidad social, siendo

esta la habilidad hacia el entorno o a los demás, demostrándose a sí mismo y a los otros la importancia de una persona que coopera, contribuye y que es miembro constructivo del grupo social al que pertenece o en el que está inmerso.

### **Componente de Adaptabilidad (CAO)**

Compuesta por los sub componentes de solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad, busca determinar la facilidad o dificultad de una persona para moldear sus ideas, comportamientos o emociones a determinadas situaciones.

**Solución de problemas (SP):** Conexo netamente al ámbito cognitivo, sin dejar su relación con el emocional, este componente es la habilidad de responder adecuadamente frente una determinada situación conflictiva o problemática, identificando y definiendo las causas para generar alternativas e implementar pertinentes soluciones.

La importancia de este sub componente, Gavino (1997) lo ha arraigado también en las áreas intrapersonales e interpersonales, manifestando sobre el entrenamiento de la solución de problemas básico, capaz de formar un método y por tanto, con este proceso, generar operaciones cognitivas para comprender y solucionar problemas de mencionadas áreas. Este autor también, al igual que otros, esquematiza secuencias para lograr solucionar problemas, dando cinco: La orientación y sensibilización hacia los problemas, la definición y formulación de problemas, generación de soluciones alternativas, identificación y valoración de las consecuencias (toma de decisiones) y ejecución de la solución y verificación.

**Prueba de la realidad (PR):** Sentido de la realidad (Bohm 1973) que considera índices o factores para determinar la realidad y la adaptación al medio social, pudiendo así conocer si una persona puede estar dentro o fuera de la realidad. Señala Bohrn que para el control activo de la realidad se tiene que desarrollar la inteligencia práctica, la que es racional enfocada a las actividades rutinarias, pero sin descuidar tampoco el aspecto emocional y en correcto equilibrio evitar una posible distorsión del sentido de la realidad.

Es así que este componente se entiende como la habilidad para evaluar y lograr diferenciar entre lo subjetivo y lo objetivo de nuestro entorno o, la identificación de lo que en realidad existe; ser consciente de los sucesos reales sin intervención de falacias.

**Flexibilidad (FL):** En oposición a lo estático o a la rigidez, este sub componente es en base a la adaptación a cambios, obstáculos o situaciones diversas. En este aspecto se asume a la flexibilidad como la habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes; adaptación según necesidades y exigencias.

Consignada también dentro de las habilidades portátiles de Goleman (1998), es importante para poder adaptarse a un mercado laboral como a un entorno social y, estas habilidades tomaron denominaciones como carácter, personalidad, competencias o habilidades blandas, en la actualidad son consideradas en inteligencia emocional. Patrick O'Brien ex presidente de Johnson Wax (citado por Goleman 1998) afirma que la falta de flexibilidad constituye un gran obstáculo para avanzar.



## Componente del manejo de Estrés (CME)

El estrés es concebido por Lazarus (1999) como la percepción de amenaza, daño o peligro de un evento externo o interno, que sobrepasa nuestros recursos y perturba nuestro bienestar. El manejo de estrés está referido al control y manejo de pensamiento y emociones, a la percepción y significado e intensidad que demos de estos ante cada situación o información, cual mencionaría Shakspeare y otros pensadores con sus propios términos que todo depende del cristal con que se mire. Se incluye los siguientes sub componentes:

**Tolerancia al estrés (TE):** El siguiente componente es la habilidad de mantenerse en acción con eficiencia, soportar eventos adversos, presión de tiempo, situaciones estresantes, desacuerdos, adversidades y fuertes emociones sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente el estrés.

En consideración a los géneros, se muestran diferencias en respuestas y expresión de habilidades entre el hombre y la mujer, comentando Goleman (1998) de la destreza en las mujeres en la habilidad de empatía e interpersonales en general, más los hombres muestra mayor optimismo y confianza en si mismos, mejor adaptación a las situaciones así como también es más diestro en hacer frente al estrés.

**Control de impulsos (CI):** El impulso es una reacción inesperada o sin planificación por la persona dada en forma rápida por estímulos del mundo interno como externo (Moeller, 2001), por tanto, esta sub competencia permite respetar las leyes, normas, conductas ajenas, entre otros para poder tener relaciones interpersonales sin

conflictos. Esta habilidad es considerada de valor para la vida en sociedad consistiendo en resistir o postergar un impulso o tentaciones; controlarlo y manejarlo para de igual forma poder actuar emociones apropiadas en respeto a los demás.

### **Componente del Estado de Ánimo en General (CAG)**

Este componente está conectado al campo biológico y fisiológico, viéndose estudios desde William James, Ekman, Davidson, entre otros, generando entre otras, la disciplina de la neurociencia afectiva (Silva, 2003) para conocer los sustratos cerebrales de la afectividad empleando técnicas multidisciplinarias. En el ámbito psicológico algunos investigadores han visto por conveniente separarlo de las emociones, distinguiendo características particulares para el estado de ánimo, siendo el principal para Goldsmith (1994) la ausencia o inclaridad de punto de partida o estímulo inductor, así también la intencionalidad u objeto de dirección. Así también han enmarcado al estado de ánimo en las emociones muy intensas y repetitivas (Davidson, 1994). Están considerados los siguientes sub componentes:

**Felicidad (FE):** Estado de ánimo que como tal, ingresa a un debate entre los autores, consignándola por la ciencia social como un indicador del disfrute subjetivo de la vida, para Vennhoven (2001) está el significado más relacionado a la calidad de vida.

Este componente se tomará como la habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos, es considerado uno de los estados más elevados en el ser humano, por tanto si el significado es debatible, la sensación de felicidad es más clara para el común de las personas.

**Optimismo (OP):** Esta es una habilidad para consignar los hechos en manera favorable, poseyendo una actitud de espera a sucesos de cosas buenas, comprendiendo los parabienes y desavienes de la vida en son de mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos, siendo la persona optimista tan realista como la pesimista (Schneider, 2001), percatándose de las desventajas en sus decisiones o la intensidad de un determinado problema; busca encontrar aspectos positivos para y en su desenvolvimiento frente a dificultades y situaciones varias.

### **Estrategias de Recolección de Datos.**

Se efectuó las coordinaciones correspondientes con la dirección de la empresa de telecomunicaciones móviles y la empresa de desarrollo de Software, independientemente cada una, para aprobar la presente investigación con su personal.

Una vez efectuada las coordinaciones, se procedió con las evaluaciones, con la debida supervisión a fin de tener datos fiables y completos, a los trabajadores de ambas empresas, según las horas y fechas pactadas.

Posteriormente se realizó el análisis debido para entregar un informe independiente a cada empresa del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores participantes.



## **Población y Muestra.**

### **Población:**

Trabajadores de la empresa de American Móvil Perú SAC., local de Mall Aventura Plaza-  
Arequipa: 40.

Trabajadores de la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú: 200.

### **Muestra:**

En conveniencia con cada empresa se consignó:

Empresa American Móvil Perú SAC.: 24 trabajadores

Puestos laborales: Asesores de venta y promoción de equipos: 24 Perfil profesional general.

Funciones: Venta de equipos móviles y planes o promociones.

Trato con el público: Alto.

Empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú: 19 trabajadores.

Puestos laborales: Desarrollo de software: 19

Perfil profesional técnico.

Funciones: Diseñar y elaborar software para sistemas no convencionales.

Trato con el público: Nulo.

### **Estrategia de Recolección de Datos.**

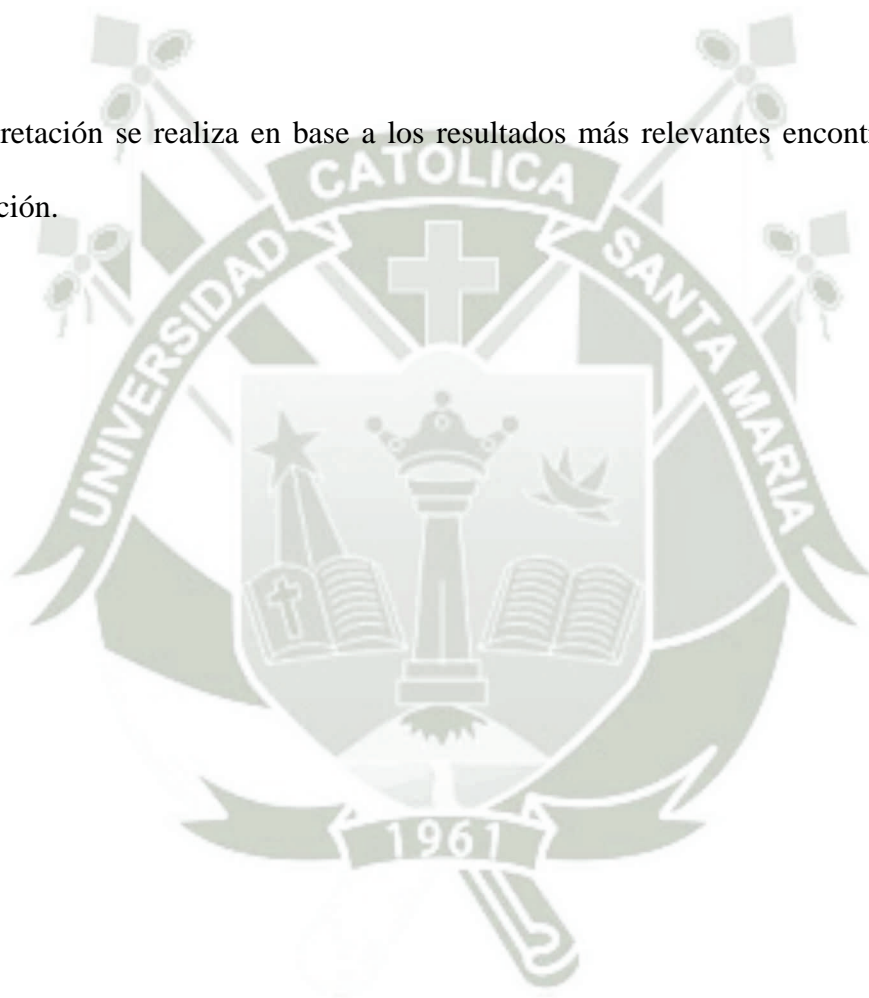
Se aplicó el test de cociente emocional de Bar-On (i-CE) a los trabajadores dispuestos por la empresa, según cronograma previamente convenido.

### **Criterios de Procesamientos de Información.**

Se realizó la tabulación mediante tablas de entrada doble, según los indicadores consignadas en la variable.

Se empleó para el desarrollo de gráficas, histogramas de acuerdo a los porcentajes encontrados.

La interpretación se realiza en base a los resultados más relevantes encontrados en la investigación.



## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**





## Descripción de los Resultados

Se presentará el análisis de los datos obtenidos por el test de Bar-On aplicado a 24 trabajadores de la empresa América Móvil Perú Sac. y a 19 trabajadores de la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú, comprendiendo la muestra total 43 trabajadores. Estos datos reflejan el nivel de Inteligencia Emocional de los participantes en correlación al grado de trato con el público en cada empresa, organizando y presentando los datos en 06 tablas, haciendo una comparación entre ambas empresas.



**Tabla 1**
***Comparación del Componente Intrapersonal.***

Niveles	Empresas			
	América Móvil Perú SAC.		Tata Consultancy Services Sucursal del Perú	
	Nº	%	Nº	%
Muy Alto	2	8.33	2	10.53
Alto	4	16.67	4	21.05
Promedio	11	45.83	6	31.58
Bajo	4	16.67	5	26.32
Muy bajo	3	12.50	2	10.53
Total	24	100.00	19	100.00

$$X^2 = 0.88 \quad P > 0.05$$

En la presente Tabla 1, en general, se observa, conforme a la prueba de chi-cuadrado,  $X^2=0.88$ , que la inteligencia intrapersonal de los trabajadores de America Móvil Perú Sac y los trabajadores de Tata Consultancy Services Sucursal del Perú no presentan diferencias estadísticas significativas ( $P>0.05$ ).

De igual forma se tiene que el 45.83% de los trabajadores participantes de la empresa América Móvil Perú Sac presentaron un nivel promedio en la competencia intrapersonal frente al 31.58% de los trabajadores participantes de la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú con este mismo nivel de cociente. Lo que significa que los trabajadores de ambas empresas muestran manejo de la comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e Independencia.

**Tabla 2**
**Comparación del Componente Interpersonal**

Niveles	Empresas			
	Américan Móvil Perú SAC.		Tata Consultancy Services Sucursal del Perú	
	Nº	%	Nº	%
Muy Alto	20	83.33	11	57.89
Alto	3	12.50	6	31.58
Promedio	1	4.17	2	10.53
Bajo	0	0.00	0	0.00
Muy bajo	0	0.00	0	0.00
Total	24	100.00	19	100.00

$$X^2 = 0.18 \quad P > 0.05$$

Aplicando la prueba de chi-cuadrado se tiene en la Tabla 2 un  $X^2=0.18$ , indicando que en el componente interpersonal los trabajadores de America Móvil Perú Sac y los de Tata Consultancy Services Sucursal del Perú no presentan diferencias estadísticas significativas ( $P>0.05$ ).

Asimismo se tiene que el 83.33% de los trabajadores de América Móvil Perú Sac. Obtuvieron un nivel muy alto en esta competencia frente a 57.89% de los trabajadores de Tata Consultancy Services Sucursal del Perú con este mismo nivel de coeficiente intelectual.



**Tabla 3**
**Comparación del Componente Adaptabilidad**

Niveles	Empresas			
	Américan Móvil Perú SAC.		Tata Consultancy Services Sucursal del Perú	
	Nº	%	Nº	%
Muy Alto	3	12.50	3	15.79
Alto	7	29.17	4	21.05
Promedio	12	50.00	6	31.58
Bajo	1	4.17	2	10.53
Muy bajo	1	4.17	4	21.05
Total	24	100.00	19	100.00

$$X^2 = 0.35 \quad P > 0.05$$

En la Tabla 3 se tiene en la prueba de chi-cuadrado, un  $X^2=0.35$ , indicando que en la inteligencia adaptabilidad los trabajadores de America Móvil Perú SAC y los trabajadores de Tata Consultancy Services Sucursal del Perú no presentan diferencias estadísticas significativas ( $P>0.05$ )

De la misma manera se puede ver que el 50% de los trabajadores de América Móvil Perú SAC. muestran un nivel promedio en esta competencia frente al 31.58% de los trabajadores de Tata Consultancy Services Sucursal del Perú.

**Tabla 4**
***Comparación del Componente Manejo de Tensión***

Niveles	Empresas			
	Américan Móvil Perú SAC.		Tata Consultancy Services Sucursal del Perú	
	Nº	%	Nº	%
Muy Alto	1	4.17	1	5.26
Alto	7	29.17	4	21.05
Promedio	15	62.50	11	57.89
Bajo	0	0.00	2	10.53
Muy bajo	1	4.17	1	5.26
Total	24	100.00	19	100.00

$$X^2 = 0.58 \quad P > 0.05$$

En la Tabla 4 de comparación del componente de manejo de tensión se tiene que  $X^2=0.58$  de la prueba de chi-cuadrado, indica los trabajadores de America Móvil Perú SAC y los trabajadores de Tata Consultancy Services Sucursal del Perú no presentan diferencias estadísticas significativas ( $P>0.05$ ).

También se encuentra que el 62.50% de trabajadores de la empresa America Móvil Perú SAC presentaron un nivel promedio en la competencia de manejo de estrés frente al 57.89% de los trabajos de Tata Consultancy Services Sucursal del Perú en esta misma escala.

**Tabla 5**
***Comparación del Componente Ánimo General***

Niveles	Empresas			
	Américan Móvil Perú SAC.		Tata Consultancy Services Sucursal del Perú	
	Nº	%	Nº	%
Muy Alto	2	8.33	1	5.26
Alto	4	16.67	3	15.79
Promedio	14	58.33	13	68.42
Bajo	2	8.33	2	10.53
Muy bajo	2	8.33	0	0.00
Total	24	100.00	19	100.00

$$X^2 = 0.74 \quad P > 0.05$$

Aplicando la prueba de chi-cuadrado se tiene en la Tabla 5 un  $X^2=0.74$ , indicando que en el componente de ánimo general los trabajadores de América Móvil Perú SAC y los trabajadores de Tata Consultancy Services Sucursal del Perú no presentan diferencias estadísticas significativas ( $P>0.05$ ).

A su vez se aprecia que un 58.33% de la empresa América Móvil Perú SAC mostraron un nivel promedio en la competencia de ánimo general frente a un 68.42% de los trabajadores de la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú.



**Tabla 6**
***Comparación de Escala de Coeficiente Emocional Total***

Niveles	Empresas			
	Américan Móvil Perú SAC.		Tata Consultancy Services Sucursal del Perú	
	Nº	%	Nº	%
Muy Alto	15	62.50	8	42.11
Alto	5	20.83	4	21.05
Promedio	3	12.50	6	31.58
Bajo	1	4.17	1	5.26
Muy bajo	0	0.00	0	0.00
Total	24	100.00	19	100.00

$$X^2 = 0.44 \quad P > 0.05$$

En Tabla 6 que muestra el coeficiente emocional tota, se tiene que aplicando la prueba de chi-cuadrado, un  $X^2=0.44$ , indicando que los trabajadores de America Móvil Perú SAC y los trabajadores de Tata Consultancy Services Sucursal del Perú no presentaron diferencias estadísticas significativas ( $P>0.05$ ).

Teniendo que el 62.50% de los trabadores de America Móvil Perú SAC obtuvieron un nivel Muy alto en el coeficiente emocional total frente al 42.11% de los trabajadores Tata Consultancy Services Sucursal del Perú.

## Discusión

Pese a los porcentajes que muestran una diferencia entre las empresas, se encontró por la prueba de chi-cuadrado que no existe diferencias estadísticamente significativas entre las empresas y su coeficiente de inteligencia emocional.

Los resultados obtenidos muestran que el nivel del cociente de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa America Móvil Perú SAC y la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú son muy altos, en 63.50% y 42.11%, y 95.83% y 94.74% entre los niveles promedio, alto y muy alto respectivamente en cada empresa, siendo posible que en esta diferencia estén influyendo las experiencias personales, las actividades laborales y el trato con el público; lo que es más notorio en la empresa Américan Móvil Perú SAC.

Estos resultados connotan un adecuado desarrollo de inteligencia emocional, que involucra varios aspectos como es la existe de la habilidad para dirigir y controlar sus propias emociones y las de los demás y el utilizar la información de manera positiva para sí mismo y al grupo al que pertenece, la repercusión positivamente en el clima laboral organizacional, generando un estado de satisfacción, el desarrollo de la capacidad de comunicarse de manera sensible, asertiva y dinámica que es favorable al tipo de trabajo en el que se desempeñan.

El componente mejor desarrollado en ambas empresas es el interpersonal: 83.33% con coeficiente muy alto en la empresa Américan Móvil Perú SAC y 54.89% con coeficiente muy alto en la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú, existiendo un mayor número de trabajadores en la empresa de telecomunicaciones con este componente mejor

desarrollado, pudiendo ser por el mismo interactuar con el público (relaciones interpersonales), su adaptación ante una diversidad de personas y posiblemente de culturas y tomando estas diferencias como oportunidad de aprendizaje, comprensión y búsqueda de soluciones a cada persona y situación (Goleman 1998), enfocándose también en optimizar la empatía la que se podría considerar en: Habilidad de reconocer e interpretar las emociones propias, emociones ajenas y sensibilizarse a situaciones (Salavey y Mayer 1990), siendo la primera la más desarrollada por los trabajadores de la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú y los dos siguientes por los trabajadores de American Móvil Peru SAC, sin embargo los trabajadores al 100 % en ambas empresas están entre el nivel promedio y el nivel muy alto. Se encontró en base a la prueba estadística que no existe diferencia significativa entre ambas empresas.

El componente intrapersonal, considerado como el conocimiento de uno mismo, involucra la comprensión emocional propia, asertividad en la elección de las emociones evocadas, autoconcepto o conjunto de conocimientos, actitudes y valores que se tiene de uno mismo, llegando a una autorrealización y autodirección o independencia del propio avance, la empresa American Móvil Perú SAC y en la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú, presentaron un porcentaje de 45.83% y 31.58% en el nivel promedio, 16.67% y 21.05% en el nivel alto y, 8.33% y 10.53 en el nivel muy alto, teniendo un total de 70.83% y un 63.16% respectivamente en cada empresa, lo que indica el desarrollo de la mayoría de trabajadores en los factores involucrados de este componente.

De las empresas participantes se encuentra que los trabajadores de American Móvil Perú SAC no estudiaron para el cargo que desempeñan por este no requerir de mayor conocimiento, mostrando indicios de haber cursado diferentes trabajos esporádicos hasta



llegar a la empresa en mención, a diferencia de los trabajadores de la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú que son profesionales y especialistas del área y trabajo que realizan, esta diferencia se denota en el componente de adaptabilidad donde se ve una diferencia de un 91.67% de los trabajadores de la empresa Américan frente a un 68.42% de la empresa Tata, en los niveles promedio, alto y muy alto, siendo dominante en los dos el nivel promedio: 50.00% y 31.58% respectivamente. Este componente indica un óptimo de adaptabilidad de los trabajadores de Américan pero, la necesidad de mejorar en los trabajadores de Tata el desarrollo de soluciones de problemas involucrando aspectos intrapersonales como interpersonales (Gavino 1997), la percepción del entorno o sentido de la realidad (Bohrn 1973) y adaptación al medio social y a la flexibilidad o adaptación a cambios o situaciones diversas. Reforzando esta observación al encontrar un considerable 31.58% de los trabajadores de Tata Consultancy Services Sucursal del Perú que presentan un nivel bajo y muy bajo de adaptabilidad.

En el componente de manejo de tensión se encontró que los trabajadores de ambas empresas obtuvieron un nivel promedio, 62.50% por Américan Móvil Perú SAC y un 57.89% por Tata Consultancy Services Sucursal del Perú, resaltando que un 95.83% y un 84.21% respectivamente, presentaron niveles entre promedio y muy alto, teniendo una tolerancia al estrés y un control de sus impulsos adecuado, repercutiendo en un clima laboral positivo y facilitando la resolución de problemas en un ambiente de presión.

El último componente analizado con el test de Bar-On: ánimo general, indica niveles adecuados, predominando el promedio con 58.33% por parte de los trabajadores de la empresa Américan Móvil Perú SAC y 68.42% de los trabajadores de la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú afianzando los resultados de este componente al

encontrar un 83.33% y un 89.47% respectivamente que están entre el nivel promedio y el muy alto, pudiendo observarse la tendencia a emociones intensas y repetitivas (Davidson 1994) de felicidad, que involucra un disfrute subjetivo de la vida (Vennhoven 2001) y relacionado a una apropiada calidad de vida, y optimismo, permitiéndoles ser conscientes a las consecuencias de las decisiones en cada situación.

En los casos de estudio, tanto en los componente específicos como en el cociente de inteligencia emocional total no se evidenció diferencias estadísticamente significativas, por lo que la hipótesis no es comprobada en cuanto el nivel de inteligencia emocional sea mayor entre el personal de una empresa que tiene alto contacto con el público a una empresa que tiene escaso contacto con el público, considerándose homogéneo el comportamiento entre los trabajadores de ambas empresas.

Se evidencia de igual forma, la existencia predominante de porcentajes mayores entre los niveles promedio y muy alto en los componentes intrapersonal (70.83% y 63.58%), adaptabilidad (91.67% y 68.42%) y manejo de estrés (95.83% y 84.21%) de la empresa Américan Móvil Perú SAC sobre los de la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú, y un ligero porcentaje mayor de Tata frente a Américan en el componente de ánimo general, 89.47% y 83.33%, respectivamente.

## Conclusiones

**Primera.** La totalidad de trabajadores de las empresas Américan Móvil Perú SAC y Tata Consultancy Services Sucursal del Perú presentaron niveles promedio, alto y muy alto, favorables o positivos en el componente interpersonal, dentro de la respuesta al test de inteligencia emocional, lo que significa un buen interactuar entre trabajadores como con el público.

**Segunda.** Que existe un buen desarrollo de los componentes intrapersonal, adaptabilidad y manejo de estrés por parte de los trabajadores de la empresa Américan Móvil Perú SAC, siendo menor la respuesta por parte de los trabajadores de la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú.

**Tercera.** Que los trabajadores de la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú presentaron un mínimo porcentaje mayor en los niveles promedio, alto y muy alto en el componente ánimo general frente a los trabajadores de la empresa Américan Móvil Perú SAC, poniendo de manifiesto la responsabilidad de sus decisiones en relación a un mejor disfrute subjetivo de la vida, calidad de vida y optimismo.

**Cuarta.** No se encontró diferencia estadística significativa en el cociente de inteligencia emocional entre el personal de la empresa Américan Móvil Perú SAC y el personal de la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú.



**Quinta.** En consecuencia no se comprobó la hipótesis, en cuanto que el personal de una empresa por sus contactos personales se asemeja al personal de la empresa que tiene escaso contacto con el público.



## Sugerencias

**Primera.** Generar en la empresa Tata Consultancy Services Sucursal del Perú un programa que permita incrementar la competencia de adaptabilidad en los trabajadores, donde puedan enfrentar problemas de diferentes áreas académicas para generar soluciones a las que no estén acostumbrados en el ámbito técnico de su trabajo, donde vean realidad diferentes en la sociedad participando activamente en programas comunitarias y logren flexibilidad a cambios.

**Segunda.** Elaborar un programa para el componente intrapersonal del personal en las empresas American Móvil Perú SAC. y Tata Consultancy Services Sucursal del Perú, con el fin que los trabajadores de bajo nivel en este componente, mejoren la percepción de sí mismos, su autoestima y autoconfianza para actuar con mayor independencia y seguridad al momento de tomar decisiones, generando proactividad, dinamismo y un mejor clima laboral.

**Tercera.** Cada empresa realice anualmente capacitaciones en inteligencia emocional que permitan el seguimiento y perfeccionamiento en este ámbito por el trabajador y lograr niveles promedio, alto y muy alto por toda la plana laboral.

## Limitaciones

Los tiempos concedidos para la aplicación del Test se dilataron debido a que los trabajadores, de una parte se demoraban algo más de lo previsto en responder el test y en otras porque muchos de ellos no disponían del tiempo suficiente para ello.

La muestra de trabajadores de las empresas participantes no fue equitativa, existiendo más participantes de la empresa American moviel del Perú SAC lo cual afecto los resultados.





## Referencias

- Baena, G (2002). *Cómo se desarrolla la inteligencia emocional infantil, guía para padres y maestros*. México: Trillas.
- Baird, A.D., Scheffer, I.E. y Wilson S.J. (2011). Mirror neuron system involvement in empathy: A critical look at the evidence. *Australia: Social neuroscience*, 6, 327-335.
- Bar-On, R. (1996). *La era del CE: definición y evaluación de la inteligencia emocional*. Sesión presentada en la 104ta Convecino Anual de la Asociación Psicológica Norteamericana. Toronto.
- Bohm, E. (1973). *Manual del psicodiagnóstico de Rorschach*. Madrid: Morata.
- Carpi, A., Gómez, C., Guerrero, C. y Palmero, F. (2006). Certezas y controversias en el estudio de la emoción. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción (REME)*, 9, 23-24.
- Castello B., J. (2000). *Análisis del concepto dependencia emocional*, I Congreso virtual de Psiquiatría. Recuperado el 31 de agosto del 2014, de [http://www.psiquiatria.com/congreso\\_old/mesas/mesa6/conferencias/6\\_ci\\_a.htm](http://www.psiquiatria.com/congreso_old/mesas/mesa6/conferencias/6_ci_a.htm)
- Castello, A. (2001). *Inteligencias, una integración multidisciplinaria*. Barcelona: Elsevier Massoon.
- Cooper, R. K. y Sawaf, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Colombia: Norma.
- Davidson, R. J. (1994). *On emotion, mood, and related affective construct*. New York; Oxford University Press.
- Ekman, P. (1992). An argument for basic emotions. *Cognition and Emotion*, 6, 169-200.
- Evans, D. (2002). *Emoción: La ciencia del sentimiento*. Madrid: Taurus.

- Fernández-Abascal, E., Martín, M. y Domínguez, J. (2001). *Procesos Psicológicos*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Fisher, L. y Espejo, J. (2004). *Mercadotecnia*. Estados Unidos: Mc Graw Hill.
- Gallegos M., S. (1999). *Cómo planificar el desarrollo profesional – actividades y estrategias de autorientación*. España: Laertes Psicopedagogía.
- Gallego, D., Alonso, C, Cruz, A. y Lizama, L. (1999). *Implicaciones Educativas de la Inteligencia Emocional*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Gardner, H. (1983). *Estructuras de la mente: La teoría de las inteligencias múltiples*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gavino, A. (1997). *Técnicas de terapia de conducta*. Barcelona: Martínez Roca.
- Goldsmith, H. (1994). *Parking the emotional domain from a developmental perspective*. New York; Oxford University Press.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara.
- Goleman, D (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (2001). Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building. En Chemiss, C. y Goleman, D. (Eds.). *The emotionally intelligent workplace*.(pp.13-26). San Francisco: Jossey-Bass.
- Goleman, D. (2003). *Conferencia de Daniel Goleman en España*.
- Hawes, G. (2001). *Exigencias de cambio para la universidad*. Talca: Universidad de Talca: Instituto de Investigación y Desarrollo Educacional.
- Hué G., C. (2004). *Inteligencia emocional y prevención del maltrato de género*, ponencia de las segundas jornadas sobre violencia familiar. España: Universidad de Zaragoza.
- Laferrara, P.G., De Guisto, Á.R., Wernli, H. A., Marzo, A.A. y Frate, M. (s.a.). *Trayecto técnico profesional en Aerofotogrametría*. Buenos Aires (s.e.)

- Lazarus, R. (1999). *Estrés y emociones: una nueva síntesis*. New York: Springer Publishing.
- Marina, J.A. (1993). *Teoría de la inteligencia creadora*. Barcelona: Anagrama.
- Maslow, A. (1993). *El hombre autorrealizado. Hacia una psicología del ser*. Barcelona: Kairós.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than intelligence, *American Psychologist*, 28, 1-14.
- Moeller F.G., Barratt E.S., Dougherty D.M., Schmitz J.M. y Swann A.C. (2001). Psychiatric aspects of impulsivity. *American Journal Psychiatry*, 158, 1783-1793.
- Reid L., A. (1980). *Las técnicas modernas de venta y sus aplicaciones*. México: Diana.
- Roca, E. (2003). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional*. Valencia: ACDE.
- Rosenberg, M. y Kaplan, H. (1982). *Psicología social del autoconcepto*. Illinois: Harlan Davison.
- Salovey, P. y Mayer, J. D. (1990). *Inteligencia emocional: imaginación, cognición y personalidad*. New York: Harper.
- Salovey, P. & Grewal, D. (2005). The Science of emotional intelligence. *Currents Directions in Psychological Science*, 14, 281-285
- Schneider, S.L. (2001). In search of realistic optimism. *American Psychologist*, 56 (3), 250-263.
- Silva, J. (2003). *Biología de la regulación emocional: Su impacto en la psicología del afecto y la psicoterapia*. Chile: *Terapia Psicológica*.
- Thorndike, E. (1927). *The measurement of intelligence*. New York: Teacher's College Press.



- Torres, M., Fermin, I., Arroyo, C. y Piñero, M. (2000). *La horizontalidad y la participación en la andrología*. Venezuela: Universidad de los Andes.
- Ugarriza, N. & Pajares, L. (s.f.). *Adaptación y estandarización del inventario de inteligencia emocional de Bar-On i-CE: NA, en una muestra de niños y adolescentes*. Lima: Libro Amigo.
- Veenhoven, R. (2001). Are the Russians as unhappy as they say they are? Comparability of Self-Reports Across Nations. *Journal of Happiness Studies*, 2, 111-136.
- Wechsler, D. (1940). Factores no intelectuales en la inteligencia general. *Revista de Psicología Social Anormal*, 37, 444-445.
- Wechsler, D. (1944). *The measurement of adult intelligence*. Baltimore: Williams & Wilkins
- Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo*, Argentina: Verlap.
- Weisinger, H. (2003). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid: Suma de Letras.
- Waterman, A.S. (1990). Expresiones personales: fundamentos filosóficos y psicológicos. *The Journal of Mind and Behavior*, 11, 47-74.

## ANEXOS



## CUESTIONARIO

### INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

#### INTRODUCCIÓN

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Siempre es mi caso.

#### INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número( del 1 al 5 ) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. **Marca con un aspa el número.**

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta como te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. **NO** como te gustaría ser, **NO** como te gustaría que otros te viera. **NO** hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a **TODAS** las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es difícil para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé como enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.



12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problema para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.

60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.



104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.



<p>Apellidos y Nombres: .....</p> <p>Edad: ..... Género <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F</p> <p>Ocupación y/o especialidad: .....</p> <p>Grado de instrucción: .....</p>		<p>Hoja de Respuestas del ICE de BarOn</p>			
		<p>Marque su respuesta de esta manera: ●</p>			<p>100. 1 2 3 4 5</p>
1. 1 2 3 4 5	34. 1 2 3 4 5	67. 1 2 3 4 5	101. 1 2 3 4 5		
2. 1 2 3 4 5	35. 1 2 3 4 5	68. 1 2 3 4 5	102. 1 2 3 4 5		
3. 1 2 3 4 5	36. 1 2 3 4 5	69. 1 2 3 4 5	103. 1 2 3 4 5		
4. 1 2 3 4 5	37. 1 2 3 4 5	70. 1 2 3 4 5	104. 1 2 3 4 5		
5. 1 2 3 4 5	38. 1 2 3 4 5	71. 1 2 3 4 5	105. 1 2 3 4 5		
6. 1 2 3 4 5	39. 1 2 3 4 5	72. 1 2 3 4 5	106. 1 2 3 4 5		
7. 1 2 3 4 5	40. 1 2 3 4 5	73. 1 2 3 4 5	107. 1 2 3 4 5		
8. 1 2 3 4 5	41. 1 2 3 4 5	74. 1 2 3 4 5	108. 1 2 3 4 5		
9. 1 2 3 4 5	42. 1 2 3 4 5	75. 1 2 3 4 5	109. 1 2 3 4 5		
10. 1 2 3 4 5	43. 1 2 3 4 5	76. 1 2 3 4 5	110. 1 2 3 4 5		
11. 1 2 3 4 5	44. 1 2 3 4 5	77. 1 2 3 4 5	111. 1 2 3 4 5		
12. 1 2 3 4 5	45. 1 2 3 4 5	78. 1 2 3 4 5	112. 1 2 3 4 5		
13. 1 2 3 4 5	46. 1 2 3 4 5	79. 1 2 3 4 5	113. 1 2 3 4 5		
14. 1 2 3 4 5	47. 1 2 3 4 5	80. 1 2 3 4 5	114. 1 2 3 4 5		
15. 1 2 3 4 5	48. 1 2 3 4 5	81. 1 2 3 4 5	115. 1 2 3 4 5		
16. 1 2 3 4 5	49. 1 2 3 4 5	82. 1 2 3 4 5	116. 1 2 3 4 5		
17. 1 2 3 4 5	50. 1 2 3 4 5	83. 1 2 3 4 5	117. 1 2 3 4 5		
18. 1 2 3 4 5	51. 1 2 3 4 5	84. 1 2 3 4 5	118. 1 2 3 4 5		
19. 1 2 3 4 5	52. 1 2 3 4 5	85. 1 2 3 4 5	119. 1 2 3 4 5		
20. 1 2 3 4 5	53. 1 2 3 4 5	86. 1 2 3 4 5	120. 1 2 3 4 5		
21. 1 2 3 4 5	54. 1 2 3 4 5	87. 1 2 3 4 5	121. 1 2 3 4 5		
22. 1 2 3 4 5	55. 1 2 3 4 5	88. 1 2 3 4 5	122. 1 2 3 4 5		
23. 1 2 3 4 5	56. 1 2 3 4 5	89. 1 2 3 4 5	123. 1 2 3 4 5		
24. 1 2 3 4 5	57. 1 2 3 4 5	90. 1 2 3 4 5	124. 1 2 3 4 5		
25. 1 2 3 4 5	58. 1 2 3 4 5	91. 1 2 3 4 5	125. 1 2 3 4 5		
26. 1 2 3 4 5	59. 1 2 3 4 5	92. 1 2 3 4 5	126. 1 2 3 4 5		
27. 1 2 3 4 5	60. 1 2 3 4 5	93. 1 2 3 4 5	127. 1 2 3 4 5		
28. 1 2 3 4 5	61. 1 2 3 4 5	94. 1 2 3 4 5	128. 1 2 3 4 5		
29. 1 2 3 4 5	62. 1 2 3 4 5	95. 1 2 3 4 5	129. 1 2 3 4 5		
30. 1 2 3 4 5	63. 1 2 3 4 5	96. 1 2 3 4 5	130. 1 2 3 4 5		
31. 1 2 3 4 5	64. 1 2 3 4 5	97. 1 2 3 4 5	131. 1 2 3 4 5		
32. 1 2 3 4 5	65. 1 2 3 4 5	98. 1 2 3 4 5	132. 1 2 3 4 5		
33. 1 2 3 4 5	66. 1 2 3 4 5	99. 1 2 3 4 5	133. 1 2 3 4 5		



## HOJA DE PERFILES DEL ICE DE BARÓN

Apellido y Nombres

Edad

Género

Indicadores de Validez

Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto	CE	PD
Impresión Positiva						
Impresión Negativa						

Índice de Inconsistencia:

Porcentaje de Omisión:

par 1	par 2	par 3	par 4	par 5	par 6	par 7	par 8	par 9	par 10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CE del Ánimo General

Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto	CE	PD
CE del Ánimo General						

CE del Ánimo General

Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto	CE	PD
CE del Ánimo General						

CE del Ánimo General

Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto	CE	PD
CE del Ánimo General						

CE del Ánimo General

Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto	CE	PD
CE del Ánimo General						

CE del Ánimo General

Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto	CE	PD
CE del Ánimo General						

CE del Ánimo General

Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto	CE	PD
CE del Ánimo General						

Subescalas Intrapersonales

Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto	CE	PD
Conc. Emoc. de Si Mismo						
Seguridad						
Solución de Problemas						
Prueba de la Realidad						
Flexibilidad						

Subescalas de Adaptabilidad

Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto	CE	PD
Solución de Problemas						
Prueba de la Realidad						
Flexibilidad						

Subescalas de Adaptabilidad

Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto	CE	PD
Solución de Problemas						
Prueba de la Realidad						
Flexibilidad						

Subescalas del Manejo de la Tensión

Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto	CE	PD
Tolerancia a la Tensión						
Control de los Impulsos						

Subescalas del Ánimo General

Muy bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto	CE	PD
Felicidad						
Optimismo						

## ANEXOS II

### AUTORIZACIONES DE EMPRESAS

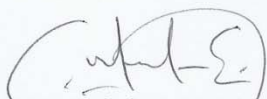




**AUTORIZACION**

Yo, Yury Pabel Muñiz Calvo con el cargo de Project Leader, autorizo a la Srta. Dhayan Delgado Chacón, bachiller en psicología de la Universidad Católica de Santa María, a realizar una evaluación en inteligencia emocional a mi equipo de trabajo de **TATA CONSULTANCY SERVICES SUCURSAL DEL PERU.**

Arequipa, septiembre 17 del 2014



Yury Pabel Muñiz Calvo

D.N.I. 29686719

**AUTORIZACION**

Yo, Daniel Anglas Chirinos  
en el cargo de Jefe del Centro de Atención al Cliente  
Claro.

Autorizo Srta, Dhayana Delgado Chacón, bachiller en psicología de la Universidad Católica de Santa María, a realizar una evaluación en inteligencia emocional con los trabajadores de la empresa America Movil Peru Sac.

requipa, Agosto 18 del 2014

  
DANIEL ANGLAS CHIRINOS  
Jefe Centro de Atención al Cliente

Firma y sello.